



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Servicio en la Supervisión de Obras en la
Oficina de Infraestructura Penitenciaria.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Rosa Natalia Díaz Zúñiga

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria gubernamental- Control administrativo

PERÚ - 2016

Página del jurado

Dra. Galia Lescano López

Presidente

Dr. Edwin Martínez López

Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres que están en el cielo, a mis hijos y mi esposo por su constante apoyo para ser una profesional y un ciudadana con valores y con mucha responsabilidad.

Agradecimiento

Doy las gracias a través de estos párrafos a toda los profesores, asesores, temáticos y colegas que contribuyeron en forma directa o indirecta en el presente trabajo de investigación

A mi asesor de tesis Dr. Sebastián Sánchez Díaz por su apoyo continuo en el asesoramiento para la realización de mi investigación.

A las autoridades de la Universidad César Vallejo por todo su apoyo y confianza.

Declaración de autenticidad

Yo, Rosa Natalia Díaz Zúñiga estudiante del Programa de Maestría en Magister en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09861406, con la tesis titulada “Calidad del Servicio en la Supervisión de Obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos Noviembre 2016

.....
Rosa Natalia Díaz Zúñiga
DNI: 09861406

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Calidad del Servicio en la Supervisión de Obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria”. La investigación tiene la finalidad de determinar la Calidad del servicio en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación organizacional o practica, técnica y legal	21
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	40
 II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de las variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	80
VIII. Apéndices	85
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento utilizados	
Apéndice 3: Base de datos	
Apéndice 4: constancia emitida por la institución que acredita el estudio.	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable	43
Tabla 2 Población de estudio	47
Tabla 3 Distribución de la muestra	48
Tabla 4 Escala para interpretar resultados de la confiabilidad	52
Tabla 5 Distribución de frecuencia según la calidad del servicio	55
Tabla 6 Distribución de frecuencia según la dimensión tangible	56
Tabla 7 Distribución de frecuencia según la dimensión confiabilidad.	57
Tabla 8 Distribución de frecuencia según la dimensión nivel de respuesta	58
Tabla 9 Distribución de frecuencia según la dimensión seguridad	59
Tabla 10 Distribución de frecuencia según la dimensión empatía	60
Tabla 11 Distribución de frecuencia según la dimensión tangible	61
Tabla 12 Distribución de frecuencia según la dimensión confiabilidad.	63
Tabla 13 Distribución de frecuencia según la dimensión nivel de respuesta	65
Tabla 14 Distribución de frecuencia según la dimensión seguridad	67
Tabla 15 Distribución de frecuencia según la dimensión uso de empatía	69

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la calidad del servicio en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	55
Figura 2 Niveles de la dimensión tangible en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	56
Figura 3 Niveles de la dimensión confiabilidad en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	57
Figura 4 Niveles de la dimensión nivel de respuesta en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	58
Figura 5 Niveles de la dimensión seguridad en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	59
Figura 6 Niveles de la dimensión empatía en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria	60
Figura 7 Distribución de frecuencia según la dimensión tangible	62
Figura 8 Distribución de frecuencia según la dimensión confiabilidad	64
Figura 9 Distribución de frecuencia según la dimensión nivel de respuesta	66
Figura 10 Distribución de frecuencia según la dimensión seguridad	68
Figura 11 Distribución de frecuencia según la dimensión empatía	70

Resumen

La investigación se desarrolló y se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria INPE, Miraflores, Lima, 2016? y el objetivo general fue: Determinar el nivel de calidad del servicio en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria. La investigación es por su tipo básica, nivel descriptivo, el diseño que se desarrolló fue no experimental, descriptiva y de corte transversal. Se trabajó con la población total y se conformó por 30 trabajadores de la Oficina de Infraestructura Penitenciaria del INPE.

Se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento SERVQUAL para medir la variable calidad del servicio. Se concluye que el nivel de la Calidad del Servicio percibido en la supervisión de obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria, alcanza un nivel bueno que representa un 60%.

Palabras claves: Calidad del servicio, infraestructura, supervisión.

Abstract

The research was conducted and the following general problem arose: What is the level of service quality in the supervision of works in the office of prison infrastructure INPE, Miraflores, Lima, 2016? And the overall objective was: To determine the level of quality of service in the supervision of works in the office of prison infrastructure. The research is basic, descriptive level, which developed the design was not experimental, descriptive and cross-sectional. We worked with the total population and was formed by 30 workers of the Bureau of Jail Infrastructure INPE.

The survey technique was applied with the SERVQUAL instrument to measure the variable quality of service. It is concluded that the level of Quality of Service perceived in the supervision of works in the Office of Prison Infrastructure, reaches a good level representing 60%.

Keywords: Quality of service, infrastructure, supervision.